

财政项目支出绩效自评表

（2025 年度）

项目名称		绿化市容行政服务工作							
主管部门		上海市绿化和市容管理局			实施单位		上海市绿化和市容管理局行政服务中心		
项目资金 （万元）			年初预算数	全年预算数	全年执行数		分数	执行率(%)	得分
		年度资金总额：	95.00	95.00	90.01		10.00	94.74	9.47
		其中：当年财政拨款	95.00	95.00	90.01		-	94.74	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00		-	0.00	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00		-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	通过购买第三方服务方式，加快推动绿化市容行政综合受理窗口政务服务标准化、规范化、便利化建设，辅助局机关做好行政审批受理、办理事项咨询解答、在线帮办、信访受理等行政综合服务保障工作，提高行政审批受理、信访受理服务质量和水平，进一步优化营商环境。				已完成本年度工作，积极参与行政审批受理、信访受理等日常行政综合保障事务，着力推进“两线、四端”绿化市容行政综合受理窗口建设，持续推动政务服务标准化、规范化、便利化。围绕 2025 年深化“一网通办”改革和优化营商环境的政策导向，不断夯实窗口服务能级，提升综合受理效能，助力行业政务服务改革创新。在强化日常运行保障的同时，注重服务质效与群众体验，持续塑造和展现绿化市容行业政府的良好形象。				
一级 指标	二级 指标	三级指标		年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
成本 指标	经济成本 指标	行政综合服务受理窗口辅助工作成本		≤68.30(万元)	66.32(万元)	14.00	14.00		
		诉求辅助保障工作成本		≤26.70(万元)	23.69(万元)	6.00	6.00		
产出 指标	数量 指标	现场踏勘核实、处置督查督办、必要资料流转出车驾驶任务数量		≥420.00(次)	582.00(次)	3.00	3.00		
		线上线下帮办、电话咨询工作数量		≥2000.00(件)	3628.00(件)	5.00	5.00		
		辅助窗口信访接待数量		≥50.00(批次)	86.00(批次)	5.00	5.00		
		协助办理对外方（CITES)高频事项数量		≥5000.00(件)	4708.00(件)	2.00	1.88	业务量存在一定波动，在合理正常范围内	
		林业（含野生动植物保护）、环卫两个领域许可受理数量		≥6500.00(件)	7365.00(件)	2.00	2.00		
		证书制作、打印、校对、敲章和发放、决定书打印、校对和邮寄数量		≥1200.00(件)	1493.00(件)	3.00	3.00		

	质量 指标	诉求辅助保障出车安全率	=100.00(百分比)	100.00(百分比)	2.00	2.00	
		因服务内容涉及企事业单位以及个人信息，履行保密义务率	=100.00(百分比)	100.00(百分比)	2.00	2.00	
		来访人员登记表统计反馈率	=100.00(百分比)	100.00(百分比)	3.00	3.00	
		办理事项受理量统计反馈率	=100.00(百分比)	100.00(百分比)	3.00	3.00	
		材料受理后的预审准确率	=100.00(百分比)	100.00(百分比)	3.00	3.00	
	时效 指标	诉求辅助保障工作日驻场办公时长	=8.00(小时)	8.00(小时)	2.00	2.00	
		行政综合受理窗口工作日时长	=8.00(小时)	8.00(小时)	2.00	2.00	
		及时响应、完成各类突发性、临时性工作时限	≤24.00(小时)	24.00(小时)	3.00	3.00	
效益 指标	社会 效益 指标	信访事项登记全覆盖，重要、紧急、突发上访群访事件及时上报率	≥95.00(百分比)	100.00(百分比)	5.00	5.00	
		政务事项咨询服务一次性告知覆盖率	≥90.00(百分比)	100.00(百分比)	5.00	5.00	
		有责投诉数	=0.00(件)	0.00(件)	10.00	10.00	
满意度 指标	服务对象 满意度 指标	市民满意度评分	≥90.00(百分比)	100.00(百分比)	10.00	10.00	
总分					100.00	99.35	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 (2025 年度)

项目名称		行业信访、安全及保障稳定的应急工作专项							
主管部门		上海市绿化和市容管理局			实施单位		上海市绿化和市容管理局行政服务中心		
项目资金 （万元）			年初预算数	全年预算数	全年执行数		分数	执行率(%)	得分
		年度资金总额：	98.79	98.79	93.59		10.00	94.73	9.47
		其中：当年财政拨款	98.79	98.79	93.59		-	94.73	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00		-	0.00	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00		-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况				
	(1) 促进关于落实行业信访、安全及保障稳定的应急工作机制及制度保障措施的完善。(2)建立具有行业特色的事故预防预控监管责任体系和监督检查体系及安全监管长效机制。(3)促进行业持续安全和谐稳定。				按照年初计划和项目合同，落实行业信访、安全及保障稳定的应急工作机制及制度保障措施、建立具有行业特色的事故预防预控监管责任体系和监督检查体系、安全监管长效机制等工作完成预期目标，促进行业持续安全稳定。				
一级 指标	二级 指标	三级指标		年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
成本 指标	经济 成本 指标	安全生产专业落实和咨询服务经费成本		≤43.50(万元)	40.76(万元)	8.00	8.00		
		综合服务保障及应急专项事务服务保障费成本		≤28.00(万元)	26.40(万元)	6.00	6.00		
		信访安全、防台防汛、值班应急保障经费成本		≤27.29(万元)	26.43(万元)	6.00	6.00		
产出 指标	数量 指标	对六个市管环卫企业安全技术支撑服务次数		=32.00(次)	32.00(次)	3.00	3.00		
		有害生物防治次数		=24.00(次)	24.00(次)	2.00	2.00		
		食堂虫害防治次数		=12.00(次)	12.00(次)	2.00	2.00		
		安全生产突发性技术支撑服务次数		=2.00(次)	2.00(次)	3.00	3.00		
		安全技术支撑服务年度评估小结份数		=1.00(份)	1.00(份)	2.00	2.00		
		安全生产专项技术支撑服务次数		=2.00(次)	2.00(次)	3.00	3.00		
		对林业条线三大森林公园进行安全技术支撑次数		=20.00(次)	20.00(次)	3.00	3.00		
		安全技术支撑服务季度台账份数		=4.00(份)	4.00(份)	2.00	2.00		
		食安及反食品浪费技术支撑服务		=36.00(次)	36.00(次)	3.00	3.00		

		对六个公园进行安全技术支撑次数	=40.00(次)	40.00(次)	3.00	3.00	
		对除六个公园以外的 16 家直属单位安全技术支撑服务次数	=48.00(次)	48.00(次)	3.00	3.00	
	质量指标	安全生产技术支撑评估合格率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
		有害生物防治合格率	≥90.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	
		安全生产技术支撑覆盖率率	=100.00(%)	100.00(%)	2.00	2.00	
	时效指标	信访安全、防台防汛、值班应急保障按计划时间及时完成	及时	达成指标	2.00	2.00	
		安全生产专业落实和咨询服务按计划时间及时完成	及时	达成指标	2.00	2.00	
效益指标	社会效益指标	提高行业全年安全生产工作水平	提高	达成指标	10.00	8.00	按照年初计划，已基本完成，各项工作还有待进一步提高
		维持行业全年信访稳定	=100.00(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	可持续影响指标	辅助支持促进行业持续安全和谐稳定。	提升	达成指标	10.00	8.00	按照年初计划，已基本完成，各项辅助支持工作水平还有待进一步提高。
总分					100.00	95.47	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2025 年度）

项目名称		全市绿化、市容、环卫、林业诉求处置督查督办						
主管部门		上海市绿化和市容管理局			实施单位		上海市绿化和市容管理局行政服务中心	
项目资金 （万元）			年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
		年度资金总额：	38.00	38.00	35.91	10.00	94.50	9.45
		其中：当年财政拨款	38.00	38.00	35.91	-	94.50	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	深入践行习近平总书记“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，紧扣政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”的目标方向，在城市治理“两张网”的框架下，进一步完善机制制度，加强热线诉求处置规范化、标准化建设，强化协同联动能力，更好赋能基层。充分发挥大数据平台作用，从被动接受投诉转为主动服务，进一步强化热线数据的分析挖掘、信息共享、预警研判，加强源头治理，助力城市管理精细化水平不断提升。进一步优化热线诉求回访机制，补充处置答复内容、有针对性地引导安抚市民情绪，认真倾听群众呼声,积极回应群众诉求，充分调动市民通过热线参与城市治理的积极性，让市民成为感知城市运行的“神经元”，成为“人民城市人民建”的参与者。				2025 年，全市绿化、市容、环卫、林业处置督查督办项目通过科学合理的测评指标，真实地反映出热线诉件的实际办理质量和效率，同时也对热线诉件的受理、办理、反馈等全过程进行了评估与动态监测，为职能部门在改进整改措施和制定决策方面提供参考依据与建议支持。			
一级 指标	二级 指标	三级指标		年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析 及改进措施
成本 指标	经济 成本 指标	测评数据差异化归集成本		≤10.00(万元)	10.00(万元)	4.00	4.00	
		热线诉求回访满意度补救成本		≤13.20(万元)	11.11(万元)	6.00	6.00	
		数据统计汇总成本		≤1.80(万元)	1.80(万元)	4.00	4.00	
		行业诉求处置录音回放测评成本		≤13.00(万元)	13.00(万元)	6.00	6.00	
产出 指标	数量 指标	热线诉求回访满意度补救数		≥6000.00(件)	6789.00(件)	6.00	6.00	
		数据统计汇总数		≥30.00(期次)	31.00(期次)	4.00	4.00	
		行业诉求处置录音回放测评数 （先行联系、办理答复）		≥6500.00(件)	7519.00(件)	6.00	6.00	
		城市治理应急数据分类归集数		=1(项)	1.00(项)	4.00	4.00	
		测评数据差异化归集数		≥1350.00(件)	3056.00(件)	4.00	4.00	
	质量 指标	数据反馈准确率		≥98.00(百分比)	98.00(百分比)	5.00	5.00	

		大数据集成数据反馈率	=100(百分比)	100.00(百分比)	3.00	3.00	
		测评数据反馈率	=100(百分比)	100.00(百分比)	3.00	3.00	
	时效指标	项目按计划时间及时完成	及时	达成指标	5.00	5.00	
效益指标	社会效益指标	“区平台反馈-三方测评-发现问题督办先行介入”模式覆盖	≥95.00(百分比)	95.00(百分比)	7.00	7.00	
		热线数据共享率	≥95.00(百分比)	95.00(百分比)	7.00	7.00	
	可持续影响指标	“12345”诉求预审机制健全性	健全	达成指标	6.00	6.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	行业市民满意度	≥85(百分比)	92.82(百分比)	10.00	10.00	
总分					100.00	99.45	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 （2025 年度）

项目名称		热线服务保障经费						
主管部门		上海市绿化和市容管理局			实施单位		上海市绿化和市容管理局行政服务中心	
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数		分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	181.32	181.32	179.89		10.00	99.21	9.92
	其中: 当年财政拨款	181.32	181.32	179.89		-	99.21	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00		-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00		-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	通过购买第三方服务方式, 辅助从事热线诉件受理前端客服工作, 主要包括诉件前端受理、初筛甄别、对口移送、先行联系和解释安抚等内容。探索以差别化、精细化管理方式促进诉件办理质量和市民满意度的提升。促使将较为有限的人力集中到疑难诉求沟通协调、催办督查、实际解决上, 进一步提高诉求处置工作效率效能, 提高市民满意度。			按年度工作安排, 完成热线诉求受理前端的受理工作, 包括甄别分类、对口移送, 差别化先行联系, 相关咨询政策解释, 市民情绪安抚等, 由于本年度受台风等恶劣气候影响较少, 树木倾斜倒伏工单较之前相比有显著下降, 前端诉件受理量比预期减少, 但总体仍有效完成年度预期目标。				
一级 指标	二级 指标	三级指标		年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
成本 指标	经济 成本 指标	前端诉件受理、甄别分类、对口移送工作成本		≤39.20(万元)	37.77(万元)	5.00	5.00	
		辅助退单办理工作成本		≤33.00(万元)	33.00(万元)	5.00	5.00	
		差别化先行联系工作成本		≤39.04(万元)	39.04(万元)	5.00	5.00	
		热线受理值守时长工作成本		≤70.08(万元)	70.08(万元)	5.00	5.00	
产出 指标	数量 指标	差别化先行联系数量		≥15000.00 (件)	18229.00 (件)	6.00	6.00	
		甄别分类、对口移送量		≥28000.00 (件)	26224.00 (件)	5.00	4.68	本年度受到台风等恶劣气候影响较少, 树木倾斜倒伏工单量较之前有显著下降
		前端诉件受理量		≥28000.00 (件)	26224.00 (件)	6.00	5.62	本年度受到台风等恶劣气候影响较少, 树木倾斜倒伏工单量较之前有显著下降
		辅助退单办理量		≥11000.00 (件)	10250.00 (件)	5.00	4.66	本年度受到台风等恶劣气候影响较少, 树木倾斜倒伏工单量较

							之前有显著下降
	质量 指标	12345 先行联系率	≥90.00(百分比)	98.74(百分比)	5.00	5.00	
		差别化先行联系合格率	≥92.00(百分比)	98.74(百分比)	6.00	6.00	
		甄别分类、对口移送热线准确率	≥90.00(百分比)	96.95(百分比)	5.00	5.00	
	时效 指标	热线受理接单	=24.00(小时)	24.00(小时)	2.00	2.00	
效益 指标	社会 效益 指标	对热线诉求处置的作用上起到有效保障	有效保障	达成指标	4.00	4.00	
		热线诉求处置率	=100.00(百分比)	100.00(百分比)	10.00	10.00	
		有责投诉率	≤2.00(百分比)	0.00(百分比)	3.00	3.00	
	可持 续影 响指 标	长效管理机制健全性	健全	达成指标	3.00	3.00	
满意 度指 标	服务 对象 满意 度指 标	市民满意度评分	≥85.00(%)	92.82(%)	10.00	10.00	
总分					100.00	98.88	
评分等级		优					